



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Inteligencia emocional, compromiso organizacional y desempeño laboral en
operarios de Empresa Rubro Textil de San Luis 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORES:

Katherine Dayana Velasquez Alberto (ORCID: 0000-0002-8513-589X)

Estefanía del Pilar Mera Anton (ORCID: 0000-0002-2335-1562)

ASESOR:

Mg. Antonio Serpa Barrientos (ORCID: 0000-0002-2847-2347)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Comportamiento Organizacional

Lima - Perú

2019


Dedicatoria

A Dios por encaminarnos y guiarnos para lograr nuestros objetivos,
a nuestros padres por ser el soporte emocional y apoyo incondicional ya que todo este sacrificio es dirigido para ellos.

Agradecimiento

A nuestros docentes por el apoyo constante y la dedicación de su tiempo para brindarnos sus enseñanzas y su valioso conocimiento, ya que esto nos permitió contribuir en nuestro desarrollo del trabajo de investigación. Así mismo a la motivación de nuestros familiares para seguir día a día para la obtención de nuestras metas.

Página del Jurado

	ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don(a) Estefania Del Pilar Mera Anton cuyo título es: "Inteligencia Emocional, Compromiso Organizacional y desempeño laboral en operarios de empresa rubro textil San Luis 2019" Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de : 14 (número) catorce (letras).

Lima 27 de agosto del 2019.


.....
PRESIDENTE
Dr. José Vallejos Saldarriaga


.....
SECRETARIO
Mgtr. Antonio Serpa Barrientos


.....
VOCAL
Mgtr. Fiorella Stefany Villón Arellano

			
Revisó	Vicerrectorado de Investigación/ DEVAC	/ Responsable del SDC	Aprobó

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.

Página del Jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don(a) Katherine Dayana Velasquez Alberto cuyo título es: "Inteligencia Emocional, Compromiso Organizacional y desempeño laboral en operarios de empresa rubro textil San Luis 2019"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de catu (número) (letras).

Lima 27 de agosto del 2019.



 PRESIDENTE
 Dr. José Vallejos Saldarriaga



 SECRETARIO
 Mgtr. Antonio Serpa Barrientos



 VOCAL
 Mgtr. Fiorella Stefany Villón Arellano

			
Revisó	Vicerrectorado de Investigación / DEVA	/ Responsable del S.C.	Aprobó

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Katherine Dayana Velasquez Alberto con DNI 48041174, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela profesional de psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Asimismo, declaro también que toda la información y datos que se muestran en la presente investigaciones son reales.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de agosto del 2019


Katherine Dayana Velasquez Alberto

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Estefanía Del Pilar Mera Anton con DNI 47774807, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela profesional de psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Asimismo, declaro también que toda la información y datos que se muestran en la presente investigaciones son reales.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de agosto del 2019



.....
Estefanía Del Pilar Mera Anton

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	vi
ÍNDICE	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. Introducción	1
II. Método	11
2.1. Tipo y diseño de Investigación	12
2.2. Operalización de variables	12
2.3. Población, muestra y muestreo	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
2.5. Procedimiento	19
2.6. Método de Análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos	20
III. Resultados	21
IV. Discusión	24
V. Conclusiones	25
VI. Recomendaciones	26
Referencias	27
Anexos	31

RESUMEN

La investigación “inteligencia emocional, compromiso organizacional y desempeño laboral en operarios de empresa rubro textil de san Luis 2019, tiene como objetivo determinar si el compromiso organizacional cumple un rol mediador entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en operarios de empresa rubro textil de san Luis 2019.

En cuanto al método empleado en la investigación, es de tipo básica, el diseño es no experimental de corte transversal y el enfoque cuantitativo. La población conformada por 250 operarios del área de producción, se aplicó cuestionarios a una muestra de 80 operarios a través del muestreo no probabilístico intencional.

Los instrumentos utilizados para la medición de las variables, fueron los cuestionarios de escala Likert, la confiabilidad de los cuestionarios fue a través del alfa de cronbach. Habiendo obtenido un valor de 0.877 en el cuestionario de inteligencia emocional, 0.795 cuestionarios de compromiso organizacional y 0.847 cuestionarios de desempeño laboral, lo cual indica que es > 0.5 y que es confiable.

Los resultados obtenidos muestran un ajuste de bondad adecuado, ya que el X^2 :49.506, es mayor a $P > 0.5$ y entre el $X^2/g1$ es 2.063 es menor que 3, en los ajustes comparativos CFI:0.97, TLI:0.96 son ≥ 0.9 lo cual concluye que, el compromiso organizacional cumple un rol mediador entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en operarios de empresa rubro textil de san Luis 2019.

Palabras claves: inteligencia emocional, compromiso organizacional, desempeño laboral.

ABSTRACT

The research "emotional intelligence, organizational commitment and job performance in textile business operators in San Luis 2019, aims to determine if the organizational commitment plays a mediating role between emotional intelligence and job performance in textile business operators de san Luis 2019.

As for the method used in the research, it is of a basic type, the design is non-experimental with a cross-section and the quantitative approach. The population made up of 250 operators in the production area, questionnaires were applied to a sample of 80 operators through intentional non-probability sampling.

The instruments used to measure the variables were the Likert scale questionnaires, the reliability of the questionnaires was through the cronbach's alpha. Having obtained a value of 0.877 in the emotional intelligence questionnaire, 0.795 organizational commitment questionnaires and 0.847 job performance questionnaires, which indicates that it is > 0.5 and that it is reliable.

The results obtained show an adequate goodness adjustment, since the X^2 : 49,506 is greater than $P > 0.5$ and between X^2 / gl is 2,063 it is less than 3, in the comparative adjustments CFI: 0.97, TLI: 0.96 are ≥ 0.9 which concludes that, the organizational commitment plays a mediating role between emotional intelligence and work performance in operators of the textile industry of San Luis 2019.

Keywords: emotional intelligence, organizational commitment, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad en las organizaciones nacionales e internacionales no consideran en sus trabajadores desarrollar diferentes tipos de habilidades tales como: comunicativas, interactiva, cooperativas y así mismo asumir el sentido de responsabilidad, honestidad, compromiso, permitiéndoles obtener actitudes proactivas para el afrontamiento de problemas y generar ideas innovadoras para el crecimiento de la organización. En ese sentido la inteligencia emocional es necesaria en todos los aspectos de vida, puesto que nos permite desarrollar diferentes habilidades (Goleman, 1995). Así mismo, el ser humano es un ser único y fundamental dentro de una empresa, por lo cual su desenvolvimiento abarca característica biopsicosocial (Engel, 1977).

Por otro lado, el compromiso organizacional de los trabajadores debe poseer un vínculo laboral, racional, emocional y trascendental (Reyero, 2015). No obstante, hemos notado que las empresas suelen dar mayor importancia a la parte práctica sin considerar al ser humano como un ser integro. Es fundamental mejorar este aspecto, lo cual permitirá que el trabajador obtenga un compromiso y desempeño laboral favorable.

Es de menester considerar que el Perú ha sufrido cambios sociales al igual que otras sociedades, debido a los avances de la tecnología, tiene una gran influencia en dicho contexto, por ende, nos vemos afectados en la transformación económica, política y social (Blázquez, 2001).

Por lo tanto, las empresas no solo deben contar con personas intelectualmente capaces sino también fomentar habilidades blandas (Baeza, 2011). Es decir, para gestionar sus emociones. A su vez descubrir las necesidades del trabajador de acuerdo a las tareas y responsabilidades que asume dentro de su organización. Al parecer, los trabajadores de las organizaciones deben desarrollar niveles adecuados de inteligencia emocional y fortalecer el compromiso organizacional el cual estaría permitiendo un desempeño laboral optimo, así mismo la organización no solo obtendrá un crecimiento empresarial sino también contara con trabajadores altamente desenvueltos y proactivos y a la vez emocionalmente estables para su interacción en el campo organizacional.

En ese sentido a nivel internacional, en España investigaron al compromiso organizacional como predictor entre la inteligencia emocional, así mismo plantearon un modelo estructural. Consideraron a las variables fundamentales para este estudio, lo cual, como resultado a través

de una evidencia empírica el compromiso organizacional posee un gran poder predictivo sobre la inteligencia emocional (Salvador, 2012).

Así mismo, a nivel nacional sus investigaciones sobre su relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital, mostraron que la inteligencia emocional y el desempeño laboral son variables que presentan relación, ya que ambas deben estar unidas para lograr un buen objetivo. La propuesta que nuestra presente investigación, es un rol mediador, en la variable del compromiso organizacional entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral (Herrera, 2016).

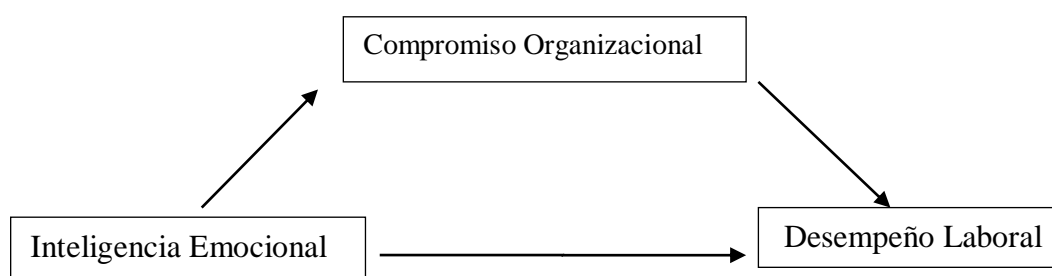


Figura 1. Modelo integrador de las variables de estudio

Por consecuencia, ante las investigaciones nacionales e internacionales se propone el siguiente enunciado ¿Qué rol cumple el compromiso organizacional entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los operarios de empresa rubro textil San Luis 2019?

En el contexto internacional encontramos diferentes investigaciones, Praveena (2015) investigó, acerca de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral de los gerentes bancarios en Sri Lanka, evidenciaron un efecto entre la inteligencia emocional y desempeño laboral ($\beta = .88$, $p = 0.05$), el resultado fue estadísticamente significativo.

Así mismo (Jain & Duggal 2016) investigaron la influencia de la transformación liderazgo e inteligencia emocional sobre el compromiso organizacional, en sus resultados, evidenciaron al compromiso organizacional asociado positivamente con la inteligencia emocional a través de sus dimensiones: autoconciencia ($\beta = .19$, $p < 0.05$), conciencia social ($\beta = .24$, p

< 0.05) y gestión de relaciones ($\beta = .39$, $p < 0.05$) en una dimensión de las cuatro no se encontró asociación significativa con él compromiso, ya que su valor p es mayor que 0.05.

Seguidamente, (Muhammad, Usman & Muhammad 2017) comprobaron que el efecto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral fue estadísticamente significativo ($\beta = .37$; $t = 4.50$, $p < .00$), así mismo indico que existe un vínculo entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional es significativo ($\beta = .76$; $t = 10.16$, $p < .00$) del mismo modo indicaron que el compromiso organizacional es un factor determinante crítico del desempeño laboral de los empleados ($\beta = .35$; $t = 4.05$, $p < .00$).

(Minhas&Nirupama2017) investigaron la relación de la creatividad gerencial y la inteligencia emocional con el compromiso y el desempeño de la motivación de los empleados a través de una análisis de regresión múltiple, las variables de criterios fueron motivación, compromiso y desempeño de los empleados, como predictores creatividad gerencial e inteligencia emocional. La inteligencia emocional y la motivación se muestra significativo ($\beta = .76$; $t = 259$, $p < .01$), del mismo modo la inteligencia emocional y el compromiso organizacional son significativos ($\beta = .63$; $t = 219$, $p < .03$) y finalmente la inteligencia emocional y el desempeño laboral ($\beta = .82$; $t = 267$, $p < .01$).

Con respecto a investigaciones nacionales no se ha encontrado durante este momento estudios acerca de estas tres variables como rol mediador, pero si se ha encontrado investigación de relación existente entre las variables como por ejemplo : Alba (2015) investigaron a través de una aleatoria sistémica, los resultados fueron respecto al desempeño laboral existe un 28 ,39 % en la eficiencia ,31 ,69 % eficacia y 40,00% en la productividad. Para Yábar (2016) Los resultados fueron el 12,3% considera que el nivel de desempeño bajo, mientras que un 12.3% considera a un nivel medio y un 0 % considera alta relación entre ambas variables, frente al nivel medio de inteligencia emocional, el 9,2 % lo considero bajo el 46,2 % como nivel medio y un 10.8 % nivel alto entre ambas variables, en conclusión, existe una relación entre estas dos variables, es una investigación descriptiva correlacional.

De igual manera Gallo y Rodríguez (2018) en su investigación encontraron una relación satisfactoria, entre las variables desempeño y compromiso de gestión, el resultado fue un va-

lor de $P=0.004$ (Prueba exacta de Fisher) menor que $\alpha = 0.05$. Rechazando la hipótesis nula.

En lo que concierna los conceptos de cada variable de estudio, la emoción como una transacción adaptativa, entre el organismo y el medio ambiente, por lo cual los procesos cognitivos provocan respuestas emocionales por lo tanto consideramos a la emoción como un suceso que se manifiesta por cambios fisiológicos, conductuales y experienciales (Lazarus, 1982). En cuanto a la inteligencia se define como, la competencia intelectual humana que debe denominar habilidades para la resolución de problemas, permitiendo al individuo resolver dificultades que encuentre, a su vez crear un producto afectivo en base a sus nuevos conocimientos (Gardner, 1983).

Con respecto al compromiso goza de una creciente moda en la discusión sociológica, los sociólogos lo utilizan en el análisis de comportamiento individual y organizativo lo cual es utilizada como un concepto descriptivo para marcar formas de acción en las características particulares de las personas o grupos (Becker, 1960). En lo que concierne al desempeño en las organizaciones depende de muchas contingencias varía de una persona a otra, de un contexto a otro. Interviene el valor de la recompensa y la percepción que esta depende del esfuerzo individual que la persona está dispuesta a realizar (Chiavenato, 2009).

Por lo que se refiere a los fundamentos teóricos, acerca de la inteligencia emocional (Tor-nike, 1920) refirió, como la capacidad que tiene el hombre para analizar ante diferentes situaciones, de manera inconsciente alcanzamos una especie de promedio de sus habilidades para aprender, pensar y actuar, la fuente o causa de esta capacidad es lo que realmente tenemos en mente cuando hablamos de inteligencia. De la misma manera para (Salovey & Mayer, 1991) refirió como la capacidad que tiene la persona para controlar las emociones y sentimientos frente a diferentes situaciones que se presentan y así optar por una solución eficaz ante las situaciones que nos causen malestar o nos pongan en peligro, tanto para nosotros mismos como para el entorno.

Con respecto a (Goleman,1995)definió, como la conciencia de uno mismo, el manejo de emociones destructivas y la empatía ya que se convierte en un elemento fundamental del entorno laboral, “artículos indispensables”, por así decirlo para ser contratados y aspirar a un ascenso y alcanzar posiciones de liderazgo. Así mismo la inteligencia emocional no solo promueve a la productividad e incrementa beneficios, sino también aporta ventajas al ser humano y le permite tomar conciencia de sí mismo, automotivación efectiva y dirección de sus actividades superiores (Ryback, 1997).

Otros autores mencionaron, que se encuentra compuesto por cuatro habilidades fundamentales y se agrupan en dos competencias fundamentales: competencia personal compuesto por habilidades de autoconocimiento y autogestión que se concentra en la persona individualmente y su interacción con otras, la competencia social, está compuesta por la conciencia social y las habilidades de gestión de las relaciones, comprender el estado de ánimo, el comportamiento y las emociones de los demás (Bradbery&Greaves,2012).

Las teorías referentes al compromiso organizacional, como un vínculo entre el trabajador y la organización e influir en la permanencia de ella, considera que el trabajador presenta un vínculo, deseo y una obligación con la empresa, así mismo estableció tres componentes: afectivo, continuo y normativo (Meyer & Allen, 1990)

- a) El componente afectivo tiene que ver con la unión afectiva e identificación con la organización, que le hace experimentar una ligadura emocional con ella, la trabajadora continua en la organización porque le nace. Estos tipos de trabajadores se sienten contentos de pertenecer en la organización.
- b) El componente de continuidad, el trabajador piensa que, al salir de la organización, estará perjudicando a la organización y eso le generará un alto costo, por lo cual él seguirá en la empresa y por la necesidad de la organización.

- c) El componente normativo, hace referencia al vínculo que tiene con la organización, ya que cuenta con una obligación moralmente. Lo cual desencadena un sentido de reciprocidad.

Semejante ocurre con el estado en que el trabajador se identifique con su organización, con metas y objetivos ya que desea permanecer y formar parte de ella (Robbins, 1994).

Así mismo, considero como factor fundamental los valores individuales ya que puede afectar a la empresa o así mismo crear un ajuste entre los valores del empleado con los de la organización y de esta manera será más fácil que se produzca el compromiso (Cohen, 2009).

Mientras tanto, El compromiso del trabajador se refleja en la responsabilidad con su empresa para generar un desarrollo óptimo, además de las estrategias que la empresa realice para impulsar el compromiso originando un espacio de trabajo estimulante (Luthans, 2008).

Más tarde (Kessler, 2013) define al compromiso organizacional, en términos generales un sentido de apego y lealtad de los empleados hacia la organización laboral con el cual está asociado con sus actitudes e intenciones de los empleados, lo que permite estar comprometido con la organización y con sus objetivos.

Del mismo modo, cabe añadir el deseo e interés por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización. Lo cual menciona, que en las organizaciones no solo debe contar con trabajadores eficaces que realicen bien sus funciones, sino que permanezcan durante un tiempo prolongado, para que adquieran beneficios en base a sus esfuerzos realizados (Colquit, Lepine & Wesson, 2015).

Con relación a, el desempeño laboral de los trabajadores ha sido considerado en las empresas como un factor esencial para desarrollar la efectividad y el éxito, en ese sentido la motivación de los trabajadores es importante ya que se considera que un desempeño satisfactorio es vital y esencial para el funcionamiento adecuado de la maquinaria y equipo de la industria (Sharma, 1986).

Más tarde (Faria, 1995) considera al desempeño laboral, como el proceso de cambios planeados en sistemas socio-técnicos por lo cual tiene como objetivo aumentar la eficacia y salud de la organización para obtener un crecimiento mutuo tanto para el trabajador como la empresa.

Como también, el valor total esperado para la organización de los episodios de comportamiento discretos que un individuo lleva a cabo durante un periodo de tiempo estándar, así mismo lleva relación con las diferencias individuales en las tareas y el rendimiento contextual (Motowidlo, Borman & Schmit, 1997). Por lo cual determinara qué tan victoriosa ha sido una organización en sus actividades realizadas y lograr el éxito a través de sus objetivos (Robbins, 1998).

De igual modo, dentro de una organización las actividades se emprenden en el cumplimiento de las metas, ya que la producción y los resultados son aspectos visibles, considero cuatro indicadores importantes: efectividad, eficiencia, pertenencia y viabilidad financiera (Lusthaus, Adrien, Anderson y Corden, 1999). Consideran cuatro indicadores importantes en el desarrollo del desempeño:

- Efectividad: Que tan bien la organización se desempeña en lograr su misión.
- Eficiencia: Que también utiliza sus recursos para cumplir su misión.
- Pertenencia: Que tanto la misión de la organización continúa orientada a servir los propósitos de los diferentes interesados.
- Viabilidad financiera: Se considera las finanzas adecuadas para asegurar el desempeño de la organización a corto o largo plazo.

Por otro lado, el desempeño contextual consiste, en el comportamiento que no contribuye directamente al desempeño organizacional, pero apoya en el área social, psicológica y ambiental, el rendimiento de tareas incluye actividades que permitirán determinar el desempeño de los trabajadores y así mismo el uso de sus habilidades (Sonnentag, Volmer & Spychalla, 2010). Estas actividades realizadas por los empleados de manera positiva o negativa,

permitirá al trabajador lograr los objetivos trazados por la organización (Colquitt, Lepine y Wesson, 2015).

A través de los estudios recopilados, hemos encontrado pocas evidencias de inteligencia emocional, compromiso organizacional y desempeño laboral, por lo cual nos ha llevado a indagar la relación existente de las variables y es por ello nuestro objetivo general, es determinar si el compromiso organizacional cumple un rol mediador entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en operarios de empresa de rubro textil de San Luis 2019.

Así mismo los objetivos específicos son: 1) Determinar en qué medida la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral en los operarios, 2) Conocer en qué medida el compromiso organizacional influye en el desempeño laboral en operarios, y 3) Detectar en qué medida la inteligencia emocional influye en el compromiso organizacional en operarios.

Las variables del estudio, nos permitirá conocer 1) ¿En qué medida influye la inteligencia emocional en el desempeño laboral en operarios, 2) como también ¿En qué medida el compromiso organizacional influye en el desempeño laboral?, y por ultimo 3) ¿En qué medida la inteligencia emocional influye en el compromiso organizacional?

La importancia de justificar el estudio, debe ser lo suficientemente significativo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), en la investigación se efectuará, evidenciar más estudios acerca de las variables inteligencia emocional, compromiso organizacional y desempeño laboral en operarios de empresa rubro textil de San Luis 2019, así mismo daremos a conocer algunas razones por la que llevaremos a cabo la investigación.

Los resultados obtenidos serán utilizados por otros profesionales o entidades organizacionales para la realización de programas eficiente a favor de sus trabajadores, con el fin de buscar una estabilidad laborable. El cual nos lleva a aplicar la investigación, se logrará orientar y asesorar a las organizaciones para dirigir a los trabajadores mejorando su desempeño laboral y utilizando de una manera adecuada su inteligencia emocional y su compromiso organizacional. Es por ello que pretendemos investigar teorías sobre el concepto de las variables de estudio. Contrastaremos los datos obtenidos, la relación de estas tres variables bajo los fundamentos teóricos.

Las hipótesis formuladas en la investigación, como hipótesis general el compromiso organizacional cumple un rol mediador entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en operarios del rubro textil de San Luis 2019, de igual manera las hipótesis específicas son: la inteligencia emocional si influye en el desempeño laboral en operarios de empresa rubro textil de san Luis 2019, como también el compromiso organizacional si influye en el desempeño laboral en operarios de empresa rubro textil san Luis 2019 , y por último la in-teligencia emocional si influye en el compromiso organizacional en operarios de empresa rubro textil.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación:

En esta investigación, se usó un diseño no experimental ya que no manipulamos ninguna variable, por lo que nuestra población es un grupo determinada (Montero y León ,2002). Así mismo nuestra investigación es empírica, ya que da respuestas a los problemas de investigación que se proponen en psicología, se utilizó en esta investigación estrategia asociativa que percibe examinar las relaciones existentes entre las variables (Ato, López y Benavente ,2013).

De tipo básica por lo que se centra en la búsqueda del conocimiento sin considerar sus posibles aplicaciones prácticas, su objetivo principal es ampliar y profundizar los conocimientos acerca de la realidad. El método de la investigación es explicativo, ya que tiene por objetivo comprobar modelos acerca de las relaciones existentes de los grupos de las variables (Ato y Vallejo ,2015).

El enfoque de este trabajo es cuantitativo, la finalidad es interpretar la realidad mediante los instrumentos, objetivos medibles así mismo recurre al contraste de las hipótesis y las teorías y la recolección y uso de datos estadístico como método de análisis e interpretación de fenómenos y a partir de esto alcanza conclusiones generales(Pimienta,2017).

2.2. Operalización de variables:

Nuestras variables de estudio están conformadas por la inteligencia emocional, compromiso organizacional y desempeño laboral, las cuales corresponden de tipo cuantitativa, bajo un nivel de escala de medición ordinal, debido a que estas se ubican en una estructura con respecto a la evaluación:

Tabla 1

Operacionalización de Variable 1: Inteligencia Emocional

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Escala y Valores
<p>Salovey y Mayer (1990) manifiestan: “Que la inteligencia emocional es la capacidad que tiene la persona para controlar sus emociones, sentimientos frente a las diferentes situaciones que se les presenta y puedan actuar de una forma ellos mismo y el entorno que los rodea .</p>	<p>Para esta variable aplicaremos la encuesta de Wong & Law que mide la inteligencia emocional, el cual contiene 16 ítems, formada por una escala de Likert.</p>	Autoevaluación de la emoción	1,2,3,4	Completamente verdadero para mí (5)
		Uso de la emoción	5,6,7,8,	Bastante verdadero para mí (4)
		Regulación de las emociones	9,10,11 12	Ni verdadero ni falso para mí (3) Bastante falso para mí (2)
		Emociones de los demás	13,14,15,16	Completamente falso para mí (1)

Tabla 2

Operacionalización de Variable 2: Compromiso Organizacional

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Escala y Valores
Meyer y Allen (1997) definen el compromiso organizacional como el estado psicológico que caracteriza la relación que mantiene el empleado con la organización.	Los puntajes obtenidos en la prueba desarrollada, buscan determinar el grado de compromiso de los trabajadores en sus tres dimensiones	Compromiso Afectivo	6,9,12,14 15,1,8	Desacuerdo (1) Algo de acuerdo (2)
		Compromiso de continuidad o permanencia	2,7,8,10, 11,13	De acuerdo (3) Muy de acuerdo (4)
		Compromiso normativo	1,3,4,5,16, 17	Totalmente de acuerdo (5)
	Allen & Meyer (1993).			

Tabla 3

Operacionalización de Variable 3: Desempeño Laboral

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Escala Y Valores
Williams y Anderson (1991) define al desempeño laboral como aquellos comportamientos que benefician a la organización en general.	Busca medir el rendimiento dentro de la organización, tomando en cuenta las actitudes cívicas de las personas. Williams y Anderson (1991).	Desempeño contextual	1 – 14	Desacuerdo (1) Algo de acuerdo (2)
		Desempeño de tareas	15- 21	De acuerdo (3) Muy de acuerdo (4)
				Totalmente de acuerdo (5)

2.3.Población, muestra y muestreo

Población

Está compuesta por 339 colaboradores de edades entre 20 a 55 años de sexo masculino, con grado de instrucción de secundaria completa, de empresa textil San Ramón del distrito de San Luis 2019.

Muestra

Se aplicó una muestra piloto, intencional por conveniencia, estuvo compuesta por 80 operarios del área de producción de la empresa textil San Ramón de San Luis 2019.

Muestreo

La muestra final estuvo conformado por 250 operarios del área de producción, es no probabilístico ya que se determinó de manera intencional dividida en grupos, experimental y de control (Bernal, 2010).

Criterios de Exclusión

Áreas que no fueron consideradas para nuestra investigación, sistemas, finanzas, contabilidad, desarrollo, control de calidad, planeamiento, área comercial, laboratorio, seguridad, salud, medio ambiente y sexo femenino.

Criterios de Inclusión

Área comprendida por operario del área de producción.

2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se utilizó encuestas, para el estudio de las variables, cuestionario o conjuntos de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas (Bernal, 2010).

Escala de Inteligencia emocional (Wong y Law 2002), basado en el marco teórico Mayer y Salovey (1990). El instrumento es un cuestionario compuesto por 4 dimensiones: auto-evaluación de la emoción (4 ítems, por ejemplo, "La mayoría de veces tengo la habilidad de saber porque tengo ciertos sentimientos"), uso de la emoción (4 ítems, por ejemplo, "Siempre consigo conocer las emociones de mis amigos a través de su comportamiento"), regulación de las emociones (4 ítems, por ejemplo "Siempre establezco metas para mí y luego intento mi mejor esfuerzo para lograrlo), emociones de los demás (4 ítems , por ejemplo "Soy capaz de controlar mi temperamento y manejar las dificultades racionalmente, contiene 16 ítems, formada por la escala Likert.

Escala de Compromiso organización (Meyer y Allen 1993) en su escala busca determinar el grado de compromiso de sus trabajadores en sus 3 dimensiones: compromiso afectivo (6 ítems, por ejemplo "Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización"), compromiso de continuidad o permanencia (6 ítems, por ejemplo " Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora"), compromiso normativo (6 ítems ,por ejemplo "Si renunciaría a esta organización ,pienso que tendría muy pocas opciones y alternativas de conseguir algo mejor),contiene 18 ítems, formada por la escala de Likert.

Escala de Desempeño Laboral (William y Anderson 1991) busca medir el rendimiento dentro de la organización, tomando en cuenta las actitudes cívicas de las personas en sus 2 dimensiones: desempeño contextual en el cual encontramos 2 sub dimensiones: hacia la organización (7 ítems, por ejemplo:" Asisto al trabajo por encima de las normas") y hacia los individuos (7 ítems, por ejemplo:" Ayudo a otros que han estado ausente") desempeño de tareas (7 ítems ,por ejemplo : "Completa adecuadamente los deberes asignados"),contiene 21 ítems ,formada por la escala de Likert.

VALIDEZ

Hernández (2010) menciona que la validez se refiere al grado que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir, de tal manera se puede obtener diferentes tipos de evidencias tales como: la relación del contenido, criterio y el constructo.

Los instrumentos utilizados para inteligencia emocional de Law & Wong, 2002, lo cual encontramos en versión peruana, traducida y adaptada al español. En el primer modelo consiste en la escala completa de inteligencia emocional, de 4 factores (Autoevaluación de la emoción, uso de la emoción, Regulación de emociones, Emociones de los demás compuestas por los 16 ítems lo cual se muestra la (Tabla 1) su $X^2=0.062$, $GL=132$, $CFI=0.97$, $TLI=0.975$, $SRMR=0.047$ y $RMSEA=0.034$, lo cual indica que los ajustes se encuentran dentro de los parámetros establecidos.

Así mismo con la escala de compromiso organizacional completa, de 3 factores (compromiso afectivo, continuo y normativo) compuesto por 18 ítems lo cual muestra la (Tabla 2) $X^2=0.002$, $GL=62$, $CFI=0.83$, $TLI=0.8$, $SRMR=0.11$ y $RMSEA=0.087$, lo cual encontramos puntuaciones que estaban fuera de lo esperado, así mismo se realizó un segundo modelo retirando 5 ítems y con los 13 ítems restantes se obtuvo un $X^2=0.002$, $GL=62$, $CFI=0.98$, $TLI=0.97$, $SRMR=0.07$, $RMSEA=0.029$, lo cual mejoró al modelo anterior.

Por último en la escala de desempeño laboral completa, de 2 factores (desempeño de tareas y desempeño contextual) compuesto por 21 ítems lo cual muestra la (Tabla 3) $X^2=0.002$, $GL=188$, $CFI=0.68$, $TLI=0.91$, $SRMR=0.12$, $RMSEA=0.09$, en sus puntuaciones encontradas no se encontraban dentro de lo esperado por el cual se realizó un segundo modelo retirando 3 ítems y con los 18 ítems restantes se obtuvo un $X^2=0.001$, $GL=133$, $CFI=0.7$, $TLI=0.99$, $SRMR=0.07$, $RMSEA=0.03$.

Tabla 4

Índice de bondad de ajuste de los modelos de las Escalas de Inteligencia Emocional, Compromiso Organizacional y Desempeño laboral

Modelo	SB-X ²	Gl	SB-X ² /gl	CFI	TLI	SRMR	RMSEA
<hr/>							
Modelo 1							
Inteligencia Emocional	0.062	132	4.696	0.97	0.975	0.047	0.034
16 ítems							
<hr/>							
Modelo 1							
Compromiso O.	0	132	0	0.83	0.8	0.11	0.087
18 Ítems							
Modelo 2							
Compromiso O.	0.002	62	3,225	0.98	0.97	0.07	0.029
13 ítems							
<hr/>							
Modelo 1							
Desempeño laboral	0	188	0	0.68	0.91	0.12	0.09
21 ítems							
Modelo 2							
Desempeño laboral							
18 ítems	0.001	133	7,518	0.7	0.99	0.07	0.03

Nota: CFI: índice de ajuste comparativo, SRMR: Raíz residual estandarizada cuadrática media, RMSEA: error cuadrático medio de aproximación, TLI

CONFIABILIDAD

En la investigación, los instrumentos fueron evaluados por un análisis estadístico, su coeficiente Alfa de Cronbach, lo cual se utiliza para medir su fiabilidad de los instrumentos.

Así mismo, se aplicó una muestra final de 250 operarios por lo que la fiabilidad se mostró mayor a la del piloto, el alfa de cronbach es de 0,877 en el cuestionario de inteligencia emocional, 0,795 en el cuestionario de compromiso organizacional y 0.847 en el cuestionario de desempeño laboral, lo cual indica que es mayor a 0,5 y que es confiable.

Tabla 5

Estadística de fiabilidad de los instrumentos

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Inteligencia emocional	0.877	16
Compromiso organizacional	0,795	18
Desempeño Laboral	0,847	21

2.5.Procedimiento

En la primera etapa, el proyecto de investigación fue aceptado por la escuela de Psicología así mismo los objetivos al jefe de gestión de talento humano con una coordinación previa, se organizo con los colaboradores que participarían para aplicar los cuestionarios, por consiguiente se genero un documento de asentamiento informado para solicitar su permiso y validez de sus respuestas, los colaboradores de la empresa completaron los cuestionarios de manera anónima y voluntaria. La duración del cuestionario fue de 30 minutos en presencia de los investigadores, una vez entregados los cuestionarios se genero un análisis estadístico.

En la segunda etapa se finalizo la aplicación de las encuestas con los colaboradores que faltaban y al finalizar se realizo un análisis estadístico final.

2.6.Método de análisis de datos

Para analizar las variables de estudio, se recolecto información mediante las encuestas así mismo se sistematizo la información:

- Elaborando una base de datos utilizando el programa SPSS versión 25.
- Se realizó un análisis factorial confirmatorio, analizando la confiabilidad a través del alfa de cronbach.
- Para estructurar los modelos de ecuaciones estructurales se utilizó el programa AMOS (Análisis of Moment Structure).

2.7.Aspectos éticos

Durante el proceso de investigación realizamos los siguientes parámetros éticos, asentamiento y autorización del jefe de Recursos Humano de la empresa textil para poder realizar la investigación, dando a conocer toda la información acerca del estudio, siguiendo las normas establecidas de la organización, respetando su cultura de la población, no exponiendo la información recolectada a terceros ni con fines lucrativos.

III. RESULTADOS

Contrastando con nuestras hipótesis generales planteadas, se cumple el anunciado propuesto, el compromiso organizacional cumple un rol mediador entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en operarios de empresa rubro textil San Luis 2019.

Tabla 6

Índices de bondad de ajuste del modelo estructural de la Escala de Inteligencia de Emocional, Compromiso Organizacional y Desempeño laboral.

Modelo	χ^2	DF	CHI/gl	CFI	TLI	SRMR	RMSEA
Structural	49.506	24	2.063	0.97	0.96	0.96	0.065
Mediacional							

Nota: X²: Ajuste absoluto, CFI: índice de ajuste comparativo, TLI: Índice de ajuste comparativo SRMR: raíz residual estandarizada cuadrática media, RMSEA: error cuadrático medio de aproximación.

Los resultados obtenidos muestran un ajuste de bondad adecuado, ya que el X² :49.506, es mayor a P >0.5 y entre el X²/gl es 2.063 es menor que 3, en los ajustes comparativos CFI:0.97, TLI:0.96 son mayor o igual a 0.95, esto nos permite determinar y mejorar los modelos propuestos. (Ruiz, M, Pardo, A y San Martin, 2010).

Así mismo muestran como rol mediador a la variable de compromiso organizacional, en la figura 1 podemos observar, a través del modelo estructural mediación parcial, los coeficientes a y b son significativos, sin embargo, el coeficiente c es significativo en menor magnitud, concluyendo que inteligencia emocional afecta al desempeño laboral después

de controlar el compromiso. Por lo tanto, el efecto total es en parte directo y parte indirecto (Ato y Vallejo, 2015).

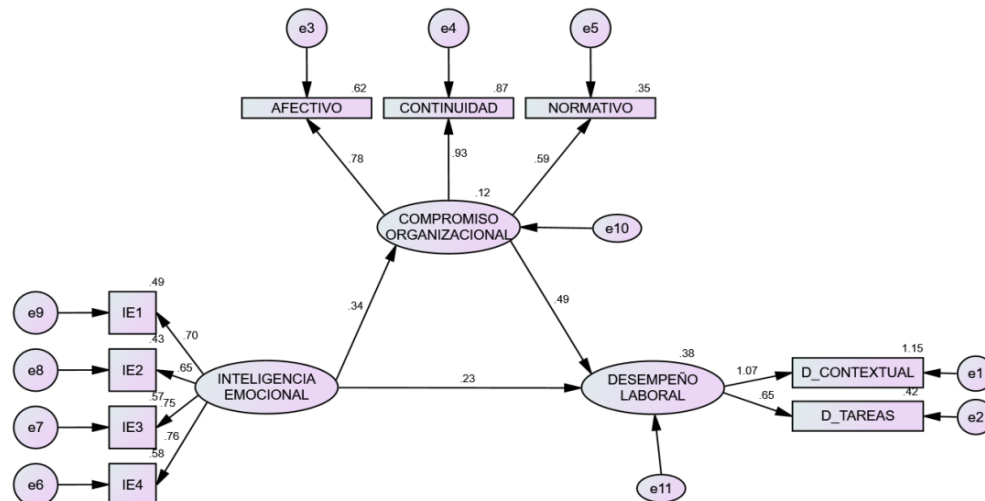


Figura 2 Modelo estructural de Mediación parcial

Hipótesis Específicas

- 1) La inteligencia emocional si influye en el desempeño laboral en operarios de empresa rubro textil San Luis 2019.
- 2) El compromiso organizacional si influye en el desempeño laboral en operarios de empresa rubro textil San Luis 2019.
- 3) La inteligencia emocional si influye en el compromiso organizacional en operarios de empresa rubro textil San Luis 2019.

Tabla 7

Estimación de las betas

Predictorio		Criterio	B	Estimate	S.E.	C.R.	P
IE	→	CO	0.34	0.342	0.076	4.49	***
CO	→	DL	0.49	1.934	0.227	8.514	***
IE	→	DL	0.23	0.912	0.221	4.136	***

Emocional, CO: Compromiso Organizacional, DL: Desempeño Laboral

En cuanto se refiere a las estimaciones directa tenemos que el predictor IE explica al compromiso organizacional con valor $\beta = .34$ con niveles de significancia de $p < .001$, así mismo el CO explica al DL con valor $\beta = .49$ con niveles de significancia de $p < .001$ y finalmente la IE explica al DL con valor $\beta = .23$ con niveles de significancia de $p < .001$.

IV. DISCUSIÓN:

En cuanto a la hipótesis general de la investigación, es determinar si el compromiso organizacional cumple un rol mediador entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en operarios de empresa rubro textil San Luis 2019. Los resultados obtenidos revelaron un valor de significancia $X^2 = 49,506$ mayor a 0.5 del mismo modo un índice de ajuste comparativo de CFI=0.97, TLI=0.97 lo cual se encuentra dentro del puntaje esperado ≥ 0.90 .

Así mismo, la investigación constituye una aproximación empírica al estudio de la relación de las variables. De tal forma, los resultados obtenidos revelan un modelo estructural de mediación parcial, lo cual indica al compromiso organizacional cumple un rol de mediación parcial entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral así mismo apoya la hipótesis del trabajo, lo cual indica que la variable de inteligencia emocional afecta al desempeño laboral de manera directa e indirecta y a la vez al compromiso organizacional.

Este resultado es relevante puesto que los autores (Meyer & Allen ,1991) certifican que el compromiso organizacional, es un estado psicológico que se caracteriza por la relación existente del empleado con la organización y de esta manera se verá influenciado en la permanencia de la organización. En cuanto a la variable de inteligencia emocional (Goleman, 1995) define como el manejo de las emociones destructivas y la empatía se convierte en un elemento fundamental en el ámbito laboral, de esta manera ser contratados y alcanzar posiciones de liderazgo. En cuanto a la relación que existe en el compromiso organizacional y la inteligencia emocional, ambos se encuentran vinculados ya que el compromiso de los trabajadores se verá influenciado por el manejo de sus emociones de los trabajadores, a mayor control de sus emociones esto permitirá tener mayor compromiso con la organización. Del mismo modo el desempeño laboral es un factor esencial para el desarrollo de la efectividad y el éxito de la

organización, la motivación de sus trabajadores ya que se considera un desempeño satisfactorio y vital para el funcionamiento de las maquinarias (Sharma, 1986).

Por otra parte, a la primera hipótesis específica se demostró que la inteligencia emocional influye ($\beta=0.23$) en el desempeño laboral en operarios de empresa rubro textil San Luis 2019. Este resultado concuerda con la investigación de los antecedentes internacionales en el trabajo de (Praveena, 2015) mostraron una relación positiva entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional con $r = 0,746$ ($P<0.01$).

Con respecto a la segunda hipótesis específica se demostró que el compromiso organizacional influye ($\beta=0.49$) en el desempeño laboral en operarios de empresa rubro textil San Luis 2019. Este resultado coincide con los autores (Jain & Duggal, 2016) investigaron la influencia de la transformación liderazgo e inteligencia emocional sobre el compromiso organizacional, en sus resultados, evidenciaron al compromiso organizacional asociado positivamente con la inteligencia emocional a través de sus dimensiones: autoconciencia ($\beta = 0.19$, $p < 0.05$), conciencia social ($\beta = 0.246$, $p < 0.05$) y gestión de relaciones ($\beta = 0.39$, $p < 0.05$) en una dimensión de las cuatro no se encontró asociación significativa con él compromiso, ya que su valor p es mayor que 0.05.

Por último en la tercera hipótesis se demostró que la inteligencia emocional influye ($\beta=0.34$) en el compromiso organizacional en los operarios de empresa rubro textil de San Luis 2019, contrastando con Minhas, Nirupama (2017) detectaron una relación existente entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional son significativos ($\beta = .63$; $t = 219$, $p < .03$).

V. CONCLUSIONES:

De acuerdo a los resultados obtenidos en nuestra investigación, se establece lo siguiente:

1. A partir de los resultados obtenidos en cuanto a nuestro objetivo general, se concluye al compromiso organizacional como rol mediador entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en operarios de empresa rubro textil San Luis 2019.

2. A partir de los resultados obtenidos en cuanto a nuestro primer objetivo específico se concluye que ($\beta = .34$; $t = 0.076$, $p < .00$) la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral en operarios.
3. A partir de los resultados obtenidos en cuanto a nuestro segundo objetivo específico se concluye que ($\beta = .49$; $t = 0.227$, $p < .00$) el compromiso organizacional influye en el desempeño laboral en operarios.
4. A partir de los resultados obtenidos en cuanto a nuestro tercer objetivo específico se concluye que ($\beta = .23$; $t = 0.221$, $p < .00$) el compromiso organizacional influye en el desempeño laboral en operarios.

VI. RECOMENDACIONES:

- a) Realizar investigación acerca del rol de mediación entre las variables de inteligencia emocional, compromiso organizacional y desempeño laboral en las organizaciones.
- b) Realizar investigaciones a nivel nacional con modelos de ecuaciones estructurales sobre la inteligencia emocional, compromiso organizacional y desempeño laboral en la organización.
- c) Realizar investigaciones acerca del rol moderador de las variables de inteligencia emocional, compromiso organizacional y desempeño laboral en las organizaciones.
- d) Realizar investigaciones sobre influencia entre la inteligencia emocional y compromiso organizacional y desempeño laboral en otras entidades organizativas.

Referencias

- Alva, J. (2015). La salud ocupacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el proyecto especial Chavimochic - La Libertad -2015. (Trabajo de Investigación).
- Akram, M., Afzal, U., & Ramay, M. I. (2017). Mediating role of organizational commitment in relationship between emotional intelligence and job performance: Evidence from higher education sector of pakistan. *Global Management Journal for Academic & Corporate Studies*, 7(1), 110-120.
- Ato, M. y Vallejo, G. (2015). Diseños de investigación en psicología. (1.a ed.). Madrid, España: Anaya.
- Ato, M, López, J y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en Psicología. pp. 1038-1059.
- Becker,H.(Julio,1960). Notes on the concept of commitment. *The American Journal of sociology*,66(1),32-40.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Tercera edición. Pearson Educación: Colombia
- Baeza,J.(2011). Implementación de las 5S's, Potenciando las habilidades blandas
- Blázquez, F. (2001). Sociedad de la Información y Educación. Edición y Maquetación.
- Bradberry, T.& Greaves, J. (2012). *Inteligencia emocional 2.0 estrategias para conocer e aumentar su coeficiente*.(1.º ed.). España: Penguin Random.
- Colquit,J.,Lepine,J.&Wesson,M.(2015).*Organizational behavior improving performance and commitment in the workplace. Edition Fourth* .
- Cohen, A. (2009): "A value based perspective on commitment in the workplace: An examination of Schwartz's basic human values theory among bank employees in Israel." *International Journal of Intercultural Relations*, vol.33, pp. 332-345.

- Engel,G.(1997).The Need for a New Medical Model: A Challenge for Biomedicine.*American Association for the Advancement of Science*,196(4286),129-136.
- Faria, F. (1995). Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral. Noriega Editores. México.
- Gallo,W y Rodriguez,M.(2018).Desempeño y compromiso de gestión de docentes de educación primaria ,en una institución educativa pública ,Trujillo-2017(Tesis de Maestría).Universidad católica de Trujillo Benedicto XVI,Perú.
- Gardner, H (1983). Estructura de la mente: teorías de las inteligencias múltiples
- Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence. New York: Bantam Books.
- González. N., Abad, J., & Lèvy, J. (2006). Normalidad y otros supuestos en análisis de covarianzas. En J.P. Lévy & J. Varela (Eds.), Modelización con estructuras de covarianzas (pp. 31-57). La Coruña, España: Netbiblo.
- Chiavenato, I (2001). Administración de recursos humanos. Editorial Mc Graw Hill. México
- Herrera,G (2016).La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Martín (Tesis de grado).Universidad Peruana Unión.
- Hernandez, R, Fernandez, C y Baptista, P.(2010).Metodología de la investigación .(5.^a ed).Mexico:Mcgraw Hill
- Hernandez,R.,Fernandez,C. y Baptista,P.(2014).Metodología de la investigación.(6.^a ed).México:Mcgraw Hill.
- Lazarus,R.(setiembre,1982).Thoughts on the relations between emotion and cognition .*American Psychologist*(1020).
- Luthans,F.,Norman,S.,Avolio,B.&Avey,J(2008).The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate – employee performance relationship.*Journal of organizational Behavior* .(29),219-238.
- Lusthaus,CH.,Adrien,M.,Anderson,G y Carden,F.(1999).Mejorando el desempeño de las organización. Editorial tecnología de Costa Rica.

- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1993). The Intelligence of Emotional Intelligence. *Intelligence*, 17(4),433-442.
- Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review*, 1, 61-89.
- Meyer, J.P., Allen, N.J. y Smith, C.A. (1993). Commitment to organizations and occupations: extension and test of a threecomponent conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.
- Minhas, L. S., &Nirupama. (2017). Relation of managerial creativity and emotional intelligence to employee motivation commitment and performance. *Journal of PsychosocialResearch*, 12(2), 255-264.
- Motowidlo, S. J., Barman, W. C. and Schmit, M. J. (1997) 'A theory of individual differences in task and contextual performance', *Human Performance*, 10: 71-83.
- Montero,I.,&León,O.(2002). Clasificación y descripción de las metodologías de la investigación en psicología .Revista Internacional de Psicología clínica y de la salud /Internacional .*Journal of clinical and social sciences* ,7 (9),65-73.
- Pimienta, J. (2017).Metodología de la Investigación.Editorial Pearson.México
- Praveena, S.(2015). Emotional intelligence on job performance of Bank Managers in Sri Lanka .*Journal of Psychosocial Research*, Vol.9,pp 41-59.
- Reyero,D.(2015). Compromiso laboral, Distintivo de las mejores organizaciones.
- Robbins,S. (1994).ComportamientoOrganizacional. Ed. Pearson. México.
- Robbins,S.(1998). Fundamentos de comportamiento organizacional. Ed. Pearson. México.
- Ruiz,M,Pardo,A y San Martin,R.(2010).Modelo de ecuación estructural .Redalyc,31(1),34-45.
- Ryback ,D.(1998). EQ Trabajo con su Inteligencia Emocional. Editorial Edaf.
- Salovey, P. & Mayer, J.D. (1990). Emotional Intelligence: Imagination, Cognition and Personality (pp. 185-211). New York: Basic Books.

- Schwartz, S. H. (1996): "Value priorities and behavior: Applying a theory of integrated value systems", en Seligman, C. Olsen, & J. M. y Zanna, M. P. (Eds.), *Values: The Ontario symposium*: vol. 8, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Inc, pp. 1–25.
- Sharma, A.(1986).Management and job performance .Editorial DELHI
- Salvador,C.(2012).El compromiso organizacional como predictor de la inteligencia emocional *Revista Interamericana de Psicología* - 2012, Vol. 46, Num. 2, pp. 255-260.
- Sonnentag, S, Volmer, J & Spychala, A .(2010). *Handbook of organizational behavior* .Vol.1,pp.427-447 .
- Thorndike E.,L. (1920).Intelligence and its use. *Haper's Magazine*.(140),227-235.
- Yábar B., K.(2016). Niveles de Inteligencia Emocional y Desempeño laboral en el personal de Salud Administrativa de la micro red la Molina – Cieneguilla.(Tesis de maestría).
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-617.
- Wong, C.,&Law,K.(2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study.*Leadership Quarterly*,13(3),243-274.
- Jain, P., & Duggal, T., Dr. (2016). The influence of transformational leadership and emotional intelligence on organizational commitment. *Journal of Commerce and Management Thought*, 7(3), 586-598.
- Keesler, E. (2013). *Encyclopedia of Management Theory*. Editorial Pace University. Estados Unidos .

Anexos

Análisis preliminar de los ítems de la Escala Inteligencia Emocional

Ítems	X	DS	g1	g2
1.	3.91	0.866	-0.568	0.308
2	3.82	0.822	-0.450	0.252
3	3.77	0.861	-0.218	-0.627
4	3.79	0.912	-0.472	-0.076
5	3.67	0.922	-0.379	-0.099
6	3.62	0.938	-0.264	-0.404
7	3.72	0.903	-0.366	-0.137
8	3.62	0.898	-0.427	-0.110
9	3.89	0.946	-0.692	0.293
10	3.98	0.883	-0.640	-0.061
11	3.98	0.920	-0.615	-0.301
12	4.01	0.963	-0.949	0.640
13	3.68	0.942	-0.242	-0.438
14	3.74	0.878	-0.256	-0.455
15	3.46	0.990	-0.212	-0.652
16	3.61	0.997	-0.399	-0.413

Nota: M = Media; DS = Desviación Estándar; g1 = Asimetría; g2 = Curtosis

Los resultados que visualizamos en nuestra tabla 1 de la variable de inteligencia emocional, la asimetría y la curtosis de la mayoría de los ítems, presentaron una aproximación a la normalidad univariada entre -1.5 y +1.5, así mismo mencionó (Gonzáles, Abad y Levy, 2016) que la asimetría y la curtosis no permite conocer la normalidad de la prueba.

Anexo 2

Análisis preliminar de los ítems de la Escala Compromiso Organizacional

Ítems	X	Ds	g1	g2
1	2.47	1.219	0.611	-0.576
2	2.91	1.156	0.165	-0.621
3	2.44	1.154	0.551	-0.444
4	3.05	1.052	0.008	-0.388
5	2.60	1.242	0.311	-0.873
6	2.72	1.246	0.331	-0.857
7	2.68	1.183	0.387	-0.725
8	3.24	1.144	0.006	-0.879
9	2.90	1.221	0.080	-0.874
10	2.08	1.111	0.751	-0.338
11	3.08	1.192	-0.076	-0.873
12	3.18	1.163	0.014	-0.962
13	3.18	1.150	-0.046	-0.735
14	1.96	1.117	0.907	-0.205
15	2.04	1.152	0.755	-0.575
16	2.57	1.143	0.391	-0.605
17	2.78	1.114	0.180	-0.511

Nota: M = x; Ds = Desviación Estándar; g1 = Asimetría; g2 = Curtosis

Anexo 3

Análisis preliminar de los ítems de la Escala de Desempeño Laboral

	X	DS	g1	g2
P1	3.06	1.314	0.103	-1.183
P2	3.40	1.018	0.009	-0.676
P3	3.08	1.109	0.037	-0.840
P4	3.18	1.070	-0.067	-0.548
P5	2.95	1.206	0.128	-0.921
P6	2.83	1.146	0.091	-0.743
P7	3.34	1.094	0.016	-0.964
P8	2.76	1.198	0.210	-0.830
P9	3.40	1.341	0.095	-0.081
P10	2.08	1.237	0.916	-0.203
P11	1.94	1.174	1.190	0.524
P12	2.12	1.158	0.821	-0.213
P13	3.50	1.259	0.996	7.095
P14	2.83	1.228	0.096	-0.848
P15	3.43	1.125	-0.127	-0.929
P16	3.51	1.166	-0.320	-0.811
P17	3.37	1.137	-0.149	-0.880

P18	3.53	1.141	-0.267	-0.918
P19	3.33	1.211	-0.182	-0.923
P20	1.87	1.049	0.996	0.065
P21	1.94	1.153	1.013	0.069

Nota: M = Media; DE = Desviación Estándar; g1 = Asimetría; g2 = Curtosi

Anexo 4

Instrumentos de recolección de datos:

ESCALA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE WONG Y LOW (2002)

A continuación encontrará una serie de afirmaciones. A medida que vaya leyendo cada una de ellas, marque la respuesta que describa mejor cómo se aplica esa afirmación a usted.

Para contestar marque con una "X" sobre alguno de los números (5 a 1) que encontrará al frente de cada afirmación. Las alternativas de respuesta son las siguientes

5	completamente VERDADERO para mí
4	bastante VERDADERO para mí
3	ni VERDADERO ni FALSO para mí
2	bastante FALSO para mí
1	completamente FALSO para mí

Tenga en cuenta que no existen respuestas correctas o incorrectas, buenas o malas sino respuestas que se aplican o no a usted en particular. Procure contestar todas las afirmaciones, ser SINCERO CONSIGO MISMO(A) y responder con espontaneidad, sin pensarlo demasiado. Sus respuestas serán tratadas confidencialmente y sólo se utilizarán de forma general para los análisis del grupo de estudio.

No.	AFIRMACIÓN	RESPUESTA				
1.	La mayoría de veces tengo la habilidad de saber por qué tengo ciertos sentimientos	5	4	3	2	1
2.	Comprendo adecuadamente mis propias emociones.	5	4	3	2	1
3.	Realmente entiendo lo que siento.	5	4	3	2	1
4.	Siempre sé si estoy o no estoy contento.	5	4	3	2	1
5.	Siempre consigo conocer las emociones de mis amigos a través de su comportamiento.	5	4	3	2	1
6.	Soy un buen observador de las emociones de otras personas.	5	4	3	2	1
7.	Soy sensible a los sentimientos y las emociones de los demás.	5	4	3	2	1
8.	Tengo una buena comprensión de las emociones de la gente que me rodea.	5	4	3	2	1
9.	Siempre establezco metas para mí y luego intento mi mejor esfuerzo para lograrlas.	5	4	3	2	1
10.	Siempre me digo a mi mismo(a) que soy una persona capaz.	5	4	3	2	1
11.	Soy una persona que se motiva a sí misma.	5	4	3	2	1
12.	Siempre me animo a dar lo mejor de mí.	5	4	3	2	1
13.	Soy capaz de controlar mi temperamento y manejar las dificultades racionalmente.	5	4	3	2	1
14.	Soy perfectamente capaz de controlar mis propias emociones.	5	4	3	2	1
15.	Siempre puedo calmarme rápidamente cuando estoy muy enojado.	5	4	3	2	1
16.	Tengo un buen control de mis propias emociones.	5	4	3	2	1

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Instrucciones:

A continuación, se ofrece una serie de afirmaciones que representan los sentimientos que las personas podrían tener acerca de la empresa u organización para la que trabajan. Por favor indique el grado de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación que aparece en la parte superior del cuestionario. Marque con un ASPA (X) la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

1	2	3	4	5
Desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5
1. Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.					
2. Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.					
3. Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo					
4. Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					
5. Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor					
6. Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.					
7. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento					
8. Esta organización merece mi lealtad.					
9. Realmente siento los problemas de mi organización como propios					
10. No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.					
11. No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente					
12. Esta organización significa mucho para mí					
13. Le debo muchísimo a mi organización					
14. No me siento como “parte de la familia” en mi organización					
15. No me siento parte de mi organización					
16. Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas					
17. Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara					
18. No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.					

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Desempeño laboral de Williams y Anderson (1991)

Instrucciones:

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre el desempeño laboral. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una “X” la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
Desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Dimension		N°	Este empleado:	Valoración				
				1	2	3	4	5
DESEMPEÑO CONTEXTUAL	HACIA LOS INDIVIDUOS	1	Ayudo a otros que han estado ausentes.					
		2	Ayudo a otros que tienen fuertes cargas de trabajo.					
		3	Ayuda al supervisor con su trabajo (aunque no se lo haya pedido).					
		4	Tomo parte de mi tiempo para escuchar los problemas y preocupaciones laborales de mis compañeros.					
		5	Dejo de hacer lo que estoy haciendo para ayudar a nuevos empleados.					
		6	Tengo un interés personal en los demás empleados.					
		7	Comparto información laboral con los compañeros de trabajo.					
	HACIA LA ORGANIZACION	8	Asisto al trabajo por encima de las normas.					
		9	Aviso previamente cuando no pueda asistir al trabajo.					
		10	Tomo descansos en el trabajo no merecidos.					
		11	Paso gran cantidad de tiempo manteniendo conversaciones telefónicas.					
		12	Se queja de cosas insignificantes en el trabajo.					
		13	Conserva y protege la propiedad de la organización.					
		14	Se guía de las reglas informales concebidas para mantener el orden.					
DESEMPEÑO DE TAREAS		15	Completa adecuadamente los deberes asignados.					
		16	Cumple con las responsabilidades especificadas en la descripción de cargo.					
		17	Realiza las tareas que se espera de él.					
		18	Reúne los requisitos formales del puesto de trabajo.					
		19	Se involucra en actividades que influyen directamente en su evaluación de desempeño.					
		20	Descuida los aspectos del trabajo que está obligado a realizar.					
		21	Falla al desempeñar deberes esenciales.					

Anexo 5

Autorización de la empresa



“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

San Juan de Lurigancho, 26 de noviembre del 2018

CARTA N° 2045-2018-CP PSI/UCV LIMA ESTE

Pedro Ártica Sotomayor
Jefe de Recursos Humanos
Presente.-

ASUNTO: Autorización para aplicar cuestionarios

De mi especial consideración:

Por medio de la presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo solicitar a su despacho otorgue la autorización para que los siguientes estudiantes:

ALUMNO	DNI
KATHERINE VÉLASQUEZ ALBERTO	48041174
ESTEFANÍA MERA ANTÓN	47774807

De la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, quienes solicitan permita el ingreso para determinar el efecto de la inteligencia emocional y compromiso organizacional sobre el desempeño laboral de los operarios de empresa rubro textil San Luis, lo que tomara 30 minutos aproximadamente, siendo una participación voluntaria.

Sin otro en particular, me despido de usted no sin antes expresarle los sentimientos de mi estima personal.

Atentamente;



Mgtr. Elizabeth Tapia Caveró

Coordinadora de la C.P de Psicología
Universidad César Vallejo – Lima Este



"Año de la lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

San Juan de Lurigancho, 24 de mayo de 2019

CARTA N° 151-2019-CP-PS-UCV-LIMA ESTE

Sr. Pedro Ártica Sotomayor.
Jefe de Recursos Humanos Textil San Ramón.

Presente:

Asunto: autorización para aplicar Instrumentos de investigación de las estudiantes: **Katherine Dayana Velásquez y Estefania Mera Anton.**

De mi consideración:

Mediante la presente me dirijo a usted para saludarlo(a) cordialmente y al mismo tiempo solicitar a su despacho otorgue la autorización para las alumnas: **Katherine Dayana Velásquez** con DNI **48041174** y **Estefania Mera Anton** con DNI **47774807**, estudiante del XI de la escuela Profesional de Psicología, pueda aplicar un instrumento de trabajo de investigación, dirigido a los trabajadores de la institución que usted dirige:

- Inteligencia emocional.
- Compromiso Organizacional.
- Desempeño laboral.

Esto con motivo de la elaboración de la tesis del curso de Desarrollo de Proyecto de Investigación.

Sin otro particular, me despido de usted no sin antes expresarle los sentimientos de mi estima personal.

Atentamente,



Roxana Patricia Varas Loli
Mgtr. Roxana Patricia Varas Loli
Coordinadora de la CP de Psicología
UCV – Lima Este

Pedro Ártica Sotomayor
TEXTIL SAN RAMÓN S.A.
Pedro Ártica Sotomayor

Anexo 6

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Antonio Serpa Barrientos, docente de la Facultad Humanidades y Escuela Profesional Psicología. De la Universidad César Vallejo Lima este (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

"Inteligencia emocional, compromiso organizacional y desempeño laboral en operarios de empresa rubro textil San Luis 2019", del (de la) estudiante Katherine Dayana Velasquez Alberto constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha... Lima 27 de Agosto del 2019


Firma

Mgtr. Antonio Serpa Barrientos

DNI: 41225216.....

			
Revisó	Vicerrectorado de Investigación / DEVAC	Responsable del Sector	Aprobó

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.

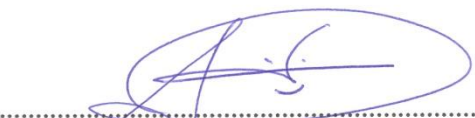
	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Antonio Serpa Barrientos, docente de la Facultad Humanidades y Escuela Profesional Psicología. De la Universidad César Vallejo Lima este (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

"Inteligencia emocional, compromiso organizacional y desempeño laboral en operarios de empresa rubro textil San Luis 2019", del (de la) estudiante Estefania del Pilar Mera Anton constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22...% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha.....Lima 27 Agosto 2019.....

.....


Firma

Mgtr. Antonio Serpa Barrientos

DNI: 41225216.....



NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.

Anexo 7

Porcentaje de Similitud del Trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

*Inteligencia Emocional, Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral en Operarios de
Empresa Ryben Textil de San Luis 2019*

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIATURA

ALTORES

Katherine Dayana Velásquez Alberto
Encarnación del Pilar Mesa Arriaga

ASESOR

Mgtr. Antonio Segura Barrientos

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN


Comportamiento Organizacional

Lima - Perú
2019

Fecha de entrega: 26-ago-2019 07:16p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 1162559966
Nombre del archivo: tesis_finalIIII.docx (233.42K)
Total de palabras: 5661
Total de caracteres: 31753

Anexo 8

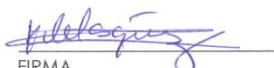
Autorización de Publicación de Tesis

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Katherine Dayana Velasquez Alberto, identificado con DNI N° 48041174 Egresado de la Escuela Profesional de Psicología de la universidad César Vallejo, autorizo (si), No autorizo() la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado " Inteligencia Emocional, Compromiso Organizacional y Desempeño laboral en operarios de empresa rubro textil San Luis 2019 "; en el Repositorio institucional de la UCV ([http:// repositorio.ucv.edu.pe/](http://repositorio.ucv.edu.pe/)), según lo estipulado en el decreto legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 48041174

FECHA: 27 de Agosto del 2019



NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Estefania del Pilar Mera Anton, identificado con DNI N° 47774807 Egresado de la Escuela Profesional de Psicología de la universidad César Vallejo, autorizo (si), No autorizo() la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado " Inteligencia Emocional, Compromiso Organizacional y Desempeño laboral en operarios de empresa rubro textil San Luis 2019 "; en el Repositorio institucional de la UCV ([http:// repositorio.ucv.edu.pe/](http://repositorio.ucv.edu.pe/)), según lo estipulado en el decreto legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 47774807

FECHA: 27 de Agosto del 2019

			
---	---	--	---

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.

Anexo 9

Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Carrera Profesional de Psicología, Mg. Nikolai Martin Rodas Vera

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Katherine Dayana Velasquez Alberto

INFORME TITULADO:

**Inteligencia Emocional, Compromiso Organizacional y Desempeño
Laboral en Operarios de Empresa Rubro Textil San Luis 2019**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

SUSTENTADO EN FECHA: 27/08/19

NOTA O MENCIÓN: 14



Mg. Roxana Patricia Varas Loli
Coordinadora de CP Psicología – Campus Lima Este



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Carrera Profesional de Psicología, Mg. Nikolai Martin Rodas Vera

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Estefania Del Pilar Mera Anton

INFORME TÍTULADO:

**Inteligencia Emocional, Compromiso Organizacional y Desempeño
Laboral en Operarios de Empresa Rubro Textil San Luis 2019**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

SUSTENTADO EN FECHA: 27/08/19

NOTA O MENCIÓN: 14



Mg. Roxana Patricia Varas Loli
Coordinadora de CP Psicología – Campus Lima Este